

Klantenprocedure

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of voldoet iets niet aan uw verwachtingen? Dan horen wij dat graag. Wij nemen iedere klacht serieus en zoeken samen met u naar een passende oplossing. Uw klacht helpt ons bovendien om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht op één van de volgende manieren indienen:

- schriftelijk aan Onderling Verzekerd;
- telefonisch via 030 - 677 16 96;
- tijdens een persoonlijk gesprek op één van onze kantoren;
- per e-mail via klant@onderlingverzekerd.nl of directie@onderlingverzekerd.nl.

Welke gegevens hebben wij van u nodig?

Om uw klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, vragen wij u de volgende gegevens aan ons door te geven:

- uw naam, adres en telefoonnummer;
- eventueel uw polisnummer;
- een omschrijving van uw klacht;
- eventuele documenten die uw klacht ondersteunen;
- welke oplossing u voor ogen heeft.

Wanneer kunt u reactie van ons verwachten?

Binnen 48 uur nadat wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Klachtbehandeling

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, onderzoeken wij deze zorgvuldig. Indien nodig nemen wij contact met u op om uw klacht nader te bespreken of aanvullende informatie op te vragen.

Wij streven ernaar u binnen twee weken inhoudelijk te informeren.

Lukt het niet om binnen deze termijn een definitief standpunt in te nemen? Dan laten wij u weten waarom meer tijd nodig is en wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Bij complexe klachten ontvangt u uiterlijk binnen twaalf weken een inhoudelijk standpunt.

Niet tevreden over onze reactie?

Bent u niet tevreden over de manier waarop wij uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht, nadat u onze klachtenprocedure heeft doorlopen, voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), voor zover dit mogelijk is.

Onderling Verzekerd is aangesloten bij Kifid onder aansluitnummer 200.000506.

Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.

Uiteraard kunt u uw geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter.